



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

## **Optimización de un proceso de préstamos con garantía**

### **TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

### **AUTOR**

Fernando Jesús GÁLVEZ ESPINOZA

### **ASESOR**

Julio Alejandro SALAS BACALLA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Gálvez, F. (2017). *Optimización de un proceso de préstamos con garantía*. [Tesina de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



## ACTA N°017-VDAP-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESINA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **martes 18 de julio de 2017**, a las 11:30 horas, dio inicio a la sustentación de la tesina:

#### “OPTIMIZACIÓN DE UN PROCESO DE PRÉSTAMOS CON GARANTÍA”

Que presenta el Bachiller:

**GÁLVEZ ESPINOZA FERNANDO JESÚS**

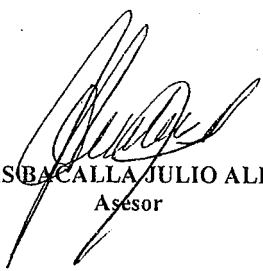
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad:  
**Perfeccionamiento Profesional.**

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las <sup>12:30</sup>..... horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido .....<sup>APROBADO</sup> por .....<sup>UNANIMIDAD</sup> con la calificación promedio <sup>DIECISIETE</sup>....., lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 18 de julio de 2017

  
Mg. GODOY MARTINEZ MANUEL ROMULO  
Presidente

  
MG. MENDOZA ALTEZ EDGARDO AURELIO  
Miembro

  
MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO  
Asesor

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene la finalidad de mostrar la automatización de un proceso de préstamos con garantía en una institución financiera.

Con lo cual, se busca optimizar los tiempos de todo el proceso, facilitar la labor de los usuarios involucrados, asegurar el correcto relacionamiento de las garantías y reducir los gastos por provisiones.

Una de las herramientas utilizadas es la Mejora Continua, que permitirá elevar el desempeño del proceso y consecuentemente un mejor desenvolvimiento de los usuarios que participan en él, de esta manera, el resultado principal se deberá plasmar en la satisfacción del cliente que adquirirá el producto.

Mejorar de manera continua implica reducir constantemente la variabilidad de los procesos, además fortalece el aprendizaje, el seguimiento de una filosofía de gestión, la participación activa de todo el personal y promover una cultura de calidad.

Cabe mencionar que se ha optado por emplear una Negociación Integradora para acordar con las partes el desarrollo de las mejoras, con el propósito de afianzar las relaciones con los demás, tener claros los propios intereses y los intereses de todos los involucrados, y finalmente poder lograr al resultado esperado.

El enfoque que se plantea es la colaboración. Compartir información será vital para que todas las partes interesadas puedan conseguir el mayor beneficio posible. En este punto

se recomienda como sugerencia utilizar una negociación integradora para lograr mejores resultados a través del conocimiento y entendimiento de las necesidades de todas las partes involucradas. Asimismo, se sugiere realizar un piloto con una cantidad pequeña de agencias y usuarios, con lo cual se obtenga casuística de incidencias, dudas y errores operativos. De esta forma, se podrán tomar acciones preventivas antes del despliegue.

Para poder llegar al objetivo con la automatización del proceso de Préstamos con garantía, se estimó que el desarrollo TI por implementarse, tendría un esfuerzo de:

- Tiempo: 800 horas (100 días hábiles)
- Costo: US\$ 15,000.00 dólares americanos

Finalmente, luego del desarrollo TI y la implementación del nuevo proceso automatizado validado a través del piloto, logramos asegurar el relacionamientos de préstamos con las garantías en su totalidad y además agilizamos los tiempos de atención de 4 días a 1 día en promedio.